



Jaarverslag van de klachten 2017 betreffende Kinderdagverblijf en BSO Kruimel Geldrop

Het openbare verslag bevat de volgende onderdelen:

Beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Kinderdagverblijf Kruimel heeft in 2017 geen klachten gehad van de oudercommissie en van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Beschrijving klachtenregeling:

Als ouders een klacht hebben over de opvang van hun kind dient dit eerst aangekaart te worden bij de betreffende pedagogisch medewerker van de groep van het kind. Wanneer dit geen bevredigend antwoord oplevert voor de ouders, kunnen zij met hun klacht terecht bij de directie. Daar wordt de klacht verder behandeld. Mocht dit ook geen positieve uitkomst bieden, hebben de ouders de mogelijkheid contact op te nemen met de oudercommissie of de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang neer te leggen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie waarbij kinderdagverblijf Kruimel is aangesloten.

Algemene vragen over het beleid van het kinderdagverblijf dienen aan de locatiemanager gesteld te worden. Komt hier niets uit dan kunnen ouders zich wenden tot de oudercommissie. In overleg met de directie komen zij samen tot een antwoord.

Ouders en de oudercommissie kunnen ten alle tijden terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Waar is de klachtenregeling te vinden?

De klachtenregeling is terug te vinden in het pedagogisch beleidsplan. Op de locatie is een map met de klachtenregeling aanwezig en er hangen posters van de Geschillencommissie Kinderopvang in de gangen van het kinderdagverblijf waarop de regeling staat uitgelegd.

Interne klachtenregeling;

Er is een klachtencommissie voor de interne klachtenregeling. Ouders kunnen zich wenden tot de pedagogischemedewerker van de groep of bij de directrice, Mw. G. Oner. Zij zullen de klachten behandelen.

Externe klachtenregeling;

Mochten ouders en Kinderdagverblijf Kruimel er samen niet uit komen, kunnen ouders terecht bij de Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan de ouder ervoor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Klachten:

Zowel bijkinderdagverblijf Kruimel als bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn er in 2017 geen klachten binnengekomen.